**MODULO RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI**

Il sottoscritto Nome e Cognome\* / Ragione Sociale

Indirizzo di fornitura\*: via n. Comune Prov. CAP

Indirizzo postale\* via n. Comune Prov. CAP

*(compilare solo se diverso dall'indirizzo di fornitura)*

Telefono Fax E-mail\*

Codice Servizio/Cliente\* PDR/POD

*(se non disponibile Codice PDR/POD)*

Tipologia Servizio\*: ☐ Gas naturale ☐ Energia Elettrica ☐ Entrambi

Tipologia Cliente : ☐ Gas naturale bassa pressione (BP) ☐ Energia Elettrica bassa tensione (BT) domestico

 ☐ Energia elettrica bassa tensione (BT) non domestico ☐ Energia Elettrica media tensione (MT)

**Inserire i dati dell’intestatario della bolletta**

Nel fornire i dati sopra riportati, il sottoscritto ne autorizza il trattamento ai sensi del REGOLAMENTO UE 2016/679/(GPDR). Descrizione fatti contestati\*

 Data Firma del Cliente

**Come presentare il reclamo/richiesta di informazioni**

Per presentare una segnalazione è sufficiente compilare il modulo e consegnarlo ai nostri sportelli locali oppure inviarlo al nostro indirizzo e-mail contratti@auricaenergia.com o al numero fax 0374 341838

|  |
| --- |
| Da compilarsi a cura di **AURICA Srl**Classificazione della segnalazione:☐ Reclamo ☐ Richiesta di informazione ☐ Codice operatore ☐ Codice SegnalazioneRicevuto il \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Da compilarsi a cura del Cliente**

|  |  |
| --- | --- |
| **ARGOMENTO (1° LIVELLO)** | **SUB ARGOMENTO (2° LIVELLO)** |
| ☐ | **Contratti**Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite. | Recesso |
| Volture e subentri |
| Modifiche unilaterali |
| Altro |
| ☐ | **Morosità e sospensione**Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonchè quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor). | Morosità |
| Sospensione e riattivazione |
| Cmor (corrispettivo morosità pregresse) |
| Recesso |
| ☐ | **Mercato**Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate. | Presunti contratti non richiesti |
| Cambio fornitore |
| Condizioni economiche nuovi contratti |
| Doppia fatturazione |
| Altro |
| ☐ | **Fatturazione**Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi. | Autolettura (uso della) |
| Ricalcoli |
| Consumi stimati errati |
| Periodicità e fattura di chiusura |
| Pagamenti e rimborsiImporti per consumi risalenti a più di due anni |
| Altro |
| ☐ | **Misura**Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento. | Cambio misuratore |
| Verifica e ricostruzioni |
| Mancate letture |
| Altro |
| ☐ | **Connessioni, lavori e qualità tecnica**Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonchè attinenti alla sicurezza. | Preventivi / attivazioni / lavori (tempi e costi) |
| Continuità |
| Valori della tensione/pressione |
| Sicurezza |
| Altro |
| ☐ | **Bonus sociale**Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni. | Validazioni |
| Cessazioni |
| Erogazioni |
| Altro |
| ☐ | **Qualità commerciale**Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonchè la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione | Servizi clienti (call center, sportelli, altri servizi) |
| Erogazioni |
| Altro |
| ☐ | **Altro**Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/ non competenza |  |